

Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pada Wisatawan Lokal Yogyakarta (Survei Pada Wisatawan Kota Gede Yogyakarta)

Ragil Wijayanto Suryo Putro
Fakultas Ekonomi, Universitas Pembangunan Nasional “V” Yogyakarta

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh nilai pelanggan, kepercayaan dan kepuasan secara parsial terhadap loyalitas wisatawan di Kota Gede Yogyakarta, Untuk menganalisis pengaruh nilai pelanggan, kepercayaan dan kepuasan secara bersama-sama terhadap loyalitas wisatawan di Kota Gede Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode survey, sampel dan kuesioner sebagai alat pengumpulan data utama. Lokasi penelitian dilaksanakan di kawasan wisata Kota Gede Yogyakarta. Persamaan Regresi linier berganda dipakai untuk menganalisa model. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai pelanggan, kepercayaan dan kepuasan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas wisatawan di Kota Gede Yogyakarta. Nilai pelanggan, kepercayaan dan kepuasan secara bersama sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas wisatawan di Kota Gede Yogyakarta. Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh peneliti berikutnya, sebagai referensi untuk mengembangkan penelitian-penelitian selanjutnya mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pengaruh nilai pelanggan, kepercayaan, kepuasan dan loyalitas

.Kata kunci: nilai pelanggan, kepercayaan, kepuasan dan loyalitas